

Kvalitetsopfattelse.

Skal man arbejde med Kvalitetsstyring, er man nødvendigvis nødt til at have et rimeligt klart billede af, hvad kvalitet er.

Et kvalitetsstyringssystem er et væsentligt middel til at skabe tillid til, at virksomheden kan leve op til kvalitetskravene inkl. gældende relevante myndighedskrav. Ved at lade kvalitetsstyringssystemet certificere opnås et internationalt anerkendt bevis på, at virksomheden har et effektivt kvalitetsstyringssystem – et bevis, der har stor betydning i markedsføringen.

Fordele ved certificering af kvalitet

- større fokus på ledelsens forpligtelser
- bedre styr på alle de interne processer
- fastlagt ansvar og kompetence for samtlige medarbejdere med større tilfredshed til følge
- kompetente medarbejdere gennem øget fokus på uddannelse og træning
- frigjort ressourcer, fordi processerne lægges i faste rammer
- større effektivitet, idet der samlet arbejdes ud fra målrettede og styrede handlingsplaner
- skabt hensigtsmæssig intern kommunikation
- øget fokus på kundernes opfattelse af virksomhedens evne til at opfylde krav
- skabt grundlag for løbende forbedring af kvalitetsstyringssystemet

Kvalitetsdefinition

For at forstå principperne i moderne kvalitetsstyring, er det væsentligt at opfatte kvalitet som en objektiv egenskab for det enkelte produkt eller den enkelte serviceydelse.

En ydelse eller et produkts kvalitet har kun mening i relation til behovene hos en specificeret forbruger. Behovene kan være bevidste eller ubevidste, men behovstilfredsstillelsen opnås i alle tilfælde ved at give produktet nogle veldefinerede egenskaber.

Hvad er kvalitet?

Kvalitet er graden af opfyldelse af forbrugerens forventninger.

Graden af kvalitet opstillet på en brøkstreg $\frac{\text{Oplevelse}}{\text{forventning}}$

Hvis resultatet er = 1 = OK

Hvis resultatet er ≤ 1 = Dårlig

Hvis resultatet er ≥ 1 = Over forventning

Det betyder at, det er kunden, der i sidste instans afgør, om et givet produkt er et kvalitetsprodukt eller ej. Det er vigtigt at betragte alle forhold der er af betydning for kunden, for det drejer sig ikke kun om det produkt kunden køber. Det er summen af alle de enkelte enkeltparametre, der er afgørende for forbrugernes opfattelse af produktet og af det firma, der producerer og sælger produktet.

Hvis to virksomheder tilbyder identiske produkter, kan valget af leverandør afhænge af hvilken opfattelse leverandørens telefonbetjening, f.eks. er den ikke effektiv, og virker betjeningen uengageret, kan det let koste ordren.

En virksomhed som ønsker at styre kvaliteten, må analysere sine interessenter og definere hvilke behov, man ønsker tilfredsstillet hos kunderne og i hvilken rækkefølge. Der er i sidste instans virksomhedens ledelse der fastlægger strategier, mål og politikker, som virksomheden skal arbejde efter.

Sammenhæng mellem pris og kvalitet

Det er en udbredt myte, at ”god kvalitet” er dyr, og ”dårlig kvalitet” er billig. Dette er ikke korrekt, fordi produktets pris kun er en af flere faktorer i behovstfredsstillelsen. Det er langt vigtigere for producenten at tilfredsstille forbrugernes behov med de lavest mulige omkostninger.

”Ingen kæde er stærkere end det svageste led”

Kvalitetsstyring

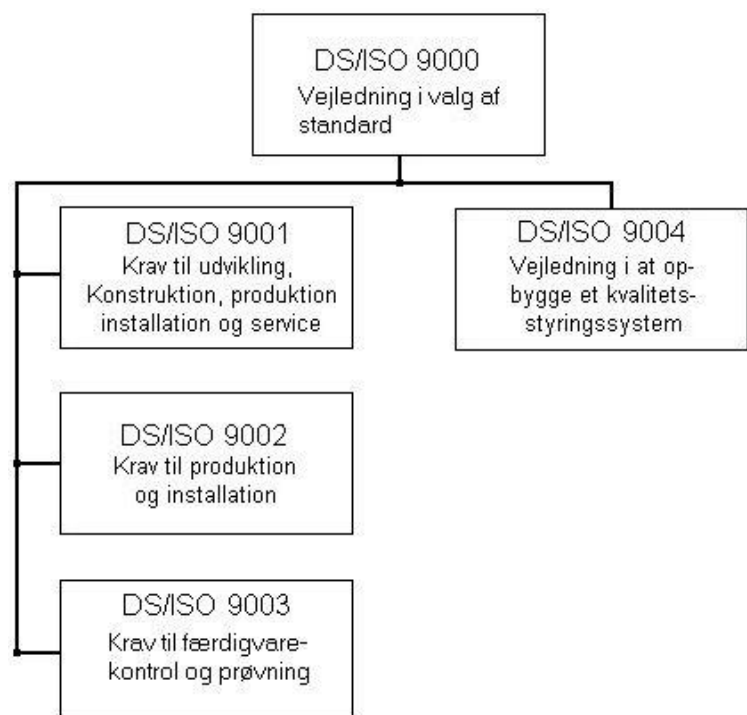
Ved kvalitetsstyring forstås de administrative og tekniske aktiviteter, som udføres med henblik på at opfylde kundens krav.

Kvalitetsstyringens opgaver

Det er kvalitetsstyringens opgave at specificere kvalitetsegenskaber og sikre disse i konstruktion/produktionsforberedelse, produktion, salg og service eller med andre ord, beskrive og sikre konstruktionskvalitet, produktionskvalitet samt markedsførings- og servicekvalitet.

Kvalitetsstyringssystem

Når disse aktiviteter udføres systematisk efter beskrevne retningslinier, kaldes de under et for virksomhedens kvalitetssystem. Kunder og myndigheder vil derfor typisk spørge efter eller stille krav til kvalitetsstyringssystemet.



Hvorfor kvalitetsstyring?

Virksomheden må gøre en indsats for at opnå det ønskede kvalitetsniveau med færrest mulige omkostninger totalt set. I de fleste større produktions- og servicevirksomheder viser der sig derfor behov for et egentligt kvalitetsstyringssystem. I mindre virksomheder handler man ofte efter intuition og fornuft frem for beskrevne systematikker.

I mange tilfælde møder virksomheder eksterne krav om kvalitetsstyring. Eksempelvis vil fremstilling af flydele normalt være underlagt specifikke krav til kvalitetsstyring. Disse er ofte standardiserede.

Kvalitetsstyringsstandarder

Standardens navn	Land
ANSI z-1,15	USA
CSA Z299	Canada
DIN entwurf 55355	Tyskland
DS	Danmark
NS 5801/02/03	Norge
BS 5750	Storbritanien
ISO 9000	International
ISO 14000	Standardserien for miljøledelse

Fra det militære område kendes NATO-reglerne AQAP og den amerikanske MIL-Q-9858

MIL-Q-9858 blev udgivet i 1959, og har været til inspiration for de øvrige standardiseringsråd, standarderne ligner hinanden i indhold og opbygning.

Af ovennævnte standarder, er blandt andet BS5750- serien i 1987 gjort identisk med ISO 9000 serien, men med deres oprindelige navn i behold.